

monitoren wat er met de aanbevelingen gebeurt. Teams moeten gewenste vervolg-acties concreter beschrijven. De ervaringsdeskundigen kunnen hierin meedenken en dit monitoren door vervolggesprekken.

Toekomst van ROPI binnen Kwintes

Kwintes wil de komende jaren meer ROPI-afnames doen. Alle woonlocaties dienen minstens één keer in de twee jaar onderzocht te worden. Op termijn moeten ook de ambulante teams meedoen aan de ROPI. Dat is nu nog niet het geval. Om de teams serieus aan de slag te laten gaan met de aanbevelingen moeten de gebiedsmanagers tijdens de jaarlijkse kwaliteitsgesprekken op de ROPI terugkomen en vragen welke concrete verbeterstappen op de woonlocatie zijn gezet. Ervaringsdeskundigen kunnen hierin ook een belangrijke rol vervullen.

2.7 Trek aan de Bel

Een bereikbaarheidsservice van VNN voor mensen in nood

Tamar Drupsteen en Eric Blaauw

Trek aan de Bel is een cliëntgestuurde bereikbaarheidsdienst van Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Ervaringsdeskundige vrijwilligers bemannen de telefoonlijn voor mensen (cliënten of naasten) die problemen of vragen hebben rond verslaving. Het is een laagdrempelige vorm van peer support, en is als project gestart in 2012. Vanaf 2013 is het onderdeel van het vaste zorgaanbod van VNN.

Achtergrond

In de cliëntenraad van VNN leefde de wens om een telefonische hulplijn te realiseren voor mensen die verslavende middelen gebruiken of net gebruikt hebben, ook buiten de kantooruren. De hulplijn is gratis en anoniem en daardoor toegankelijk en laagdrempelig. Veelal hebben mensen die verslavende middelen gebruiken niet de financiële middelen om een betaalde hulplijn te bellen. De naam Trek aan de Bel is ontstaan vanuit de gedachte dat mensen die middelen gebruiken, baat kunnen hebben bij een luisterend oor van een ervaringsdeskundige. Door aan 'de bel' te trekken op het moment dat de trek zich voordoet, kunnen ze de trek doen verminderen door

erover te praten. Van een 24-uurs cliëntgestuurde service is afgezien omdat dit naar verwachting een te groot beroep zou doen op de vrijwilligers.

Contouren van Trek aan de Bel

Trek aan de Bel kan zeven dagen per week van 9.00 - 23.00 uur gratis en anoniem gebeld worden voor aan verslaving gerelateerde problemen of vragen. Problemen kunnen zitten in alledaagse dingen, zoals nieuwe contacten leggen, boodschappen doen en opnieuw leren leven met de structuur in de eigen omgeving. Vragen kunnen gaan over trek, stoppen, middelen, omgaan met, opname et cetera.

De telefoon wordt beantwoord door ervaringsdeskundige vrijwilligers die kennis hebben van aan verslaving gerelateerde zaken en van persoonlijke en maatschappelijke herstelprocessen. De vrijwilligers zijn bekend met het zorgaanbod van VNN en kennen de sociale kaart. Zij hebben een goed luisterend oor. Ze hebben geleerd om de rust te bewaren in gevallen van crisis, herkennen de herstelprocessen van de bellers en kunnen hen op hun gemak stellen tijdens hun (nood) situatie. Herstelondersteuning, anonimiteit, aandacht en inzet van ervaringsdeskundigheid zijn de belangrijkste elementen van Trek aan de Bel.

Er zijn twee diensten per dag: van 09.00 tot 17.00 en van 17.00 tot 23.00 uur. Per dag wordt er gemiddeld tien keer gebeld. Deze gesprekken variëren in duur van tien minuten tot een uur. Per dag worden er ook zo'n vijf gesprekken gemist, vaak omdat de telefoon in gesprek is. Er is daarom een achterwacht gecreëerd voor de telefoontjes die automatisch worden doorgeschakeld wanneer een lijn al bezet is. Dit geeft de groei en de noodzaak van de geboden dienst aan. Op dit moment heeft één vrijwilliger per dagdeel dienst. In januari 2017 is de training van Trek aan de Bel gestart voor vier nieuwe vrijwilligers. De training duurt gemiddeld zeven weken. De nieuwe vrijwilligers zullen op de drukste dagen de tweede lijn gaan bemannen.

Betekenis voor bellers

De vrijwilligers kunnen met hun ervaringskennis mogelijk aansluiten bij de beller vanuit hun persoonlijke verhaal. Dit kan zorgen voor erkenning en herkenning. Vaak vraagt een beller naar wat de vrijwilliger in bepaalde situaties gedaan zou hebben of gedaan heeft. Dit kan de beller ondersteunen, die zich vaak alleen voelt in zijn of haar verslaving en in de drang om weer te gaan gebruiken.

Betekenis voor vrijwilligers

Voor de vrijwilligers kan Trek aan de Bel een rol spelen bij hun re-integratie in de samenleving. De meeste van hen hebben (nog) geen baan en zijn afhankelijk van een

uitkering. Trek aan de Bel biedt hun een zinvolle dagbesteding en het gevoel betrokken te zijn en een bijdrage te leveren. Dat ondersteunt hun verdere herstel en empowerment. De anonimiteit van het gesprek biedt de veiligheid om open te zijn en eerlijk het eigen verhaal te delen. De vrijwilligers leren hoe zij hun eigen verhaal kunnen inzetten om de bellers te ondersteunen. Dat levert voldoening en toenemend zelfvertrouwen op.

Groeimogelijkheden voor vrijwilligers

Soms leidt het toegenomen zelfvertrouwen tot een reguliere baan buiten de organisatie. Vrijwilligers die zich graag willen ontwikkelen als ervaringsdeskundigen, kunnen de eenjarige Groninger opleiding ervaringsdeskundigen (GOED) volgen of beginnen aan de tweejarige hbo-opleiding Ervaringsdeskundige in de Zorg aan de Hanzehogeschool (zie hoofdstuk 2).

Vormgeving van de hulplijn en ondersteuning van vrijwilligers

De vrijwilligers draaien de diensten in de eigen leefomgeving. Dit maakt het voor de werkende vrijwilligers of vrijwilligers met kinderen haalbaar om hun diensten te draaien, maar er zijn ook nadelen. Het scheiden van privé en werk kan bijvoorbeeld een probleem zijn, evenals het ontbreken van directe collega's in de buurt. Een vrijwilliger kan zich eenzaam voelen na een moeilijk telefoontje. Daarmee moet de ondersteuning rekening houden.

Ondersteuning bij moeilijke situaties

Het is voorgekomen dat iemand dreigde met suïcide. Tien minuten later belde een vriend van de beller de vrijwilliger terug. Terwijl op de achtergrond een ambulance te horen was, gaf de vriend de vrijwilliger de schuld. VNN heeft een crisisteam dat vrijwilligers ondersteunt rond moeilijke of schokkende telefoontjes. In het aangehaalde voorbeeld vond intensief contact plaats met de crisisdienst. Elke zes weken wordt er een intervisie georganiseerd, waarbij een lastige casus wordt geanalyseerd aan de hand van vragen. De reflectie op de casus kan vrijwilligers handvatten bieden voor hun handelen in vergelijkbare situaties. Elke drie weken is er een training, waarbij de vrijwilligers en de coördinator elkaar ontmoeten en ervaringen worden uitgewisseld.

Wederzijds vertrouwen

Wederzijds vertrouwen tussen de coördinator en de vrijwilligers is van groot belang. Soms zit een vrijwilliger niet lekker in zijn of haar vel of verdwijnt uit beeld. Wan-

neer de band tussen de coördinator en de vrijwilligers niet goed is, is de kans klein dat zij persoonlijke problemen aankaarten. De trainingen bij Trek aan de Bel zijn in het begin gericht op de persoon van de vrijwilliger zelf, waarbij het eigen doorlopen herstelproces veel aandacht krijgt. Het is belangrijk dat de vrijwilliger zich bewust is van zijn of haar zwakke en sterke punten en bepaalt waarin hij of zij zich wil sterken. Het levenswiel (co-actief coachen) wordt gebruikt om inzicht te krijgen in waar zij zelf staan op de verschillende levensgebieden (relaties, financiën, leefomgeving et cetera). Met dat inzicht kunnen ze leren om in een telefoongesprek de eigen grenzen te bewaken. Dat helpt vrijwilligers om zich in hun diensten stabiel te voelen. Van tevoren is immers nooit bekend waarover het gesprek zal gaan. Soms komen gesprekken dichtbij en reageert de vrijwilliger te veel vanuit persoonlijke ervaringen. Dat kan niet alleen nadelig zijn voor de vrijwilliger, maar kan ook de beller schade berokkenen.

Resultaten

In 2016 waren er zeventien vrijwilligers betrokken bij Trek aan de Bel en werden nieuwe vrijwilligers aangenomen voor de bemanning van de nieuwe tweede lijn. Overwogen wordt om het project zelfsturend te maken. De coördinator blijft eindverantwoordelijk, maar er wordt meer ingezet op peer support. Zelfsturing kan ertoe bijdragen dat iedere vrijwilliger zich even belangrijk en verantwoordelijk voelt voor het goed draaiende houden van Trek aan de Bel.

Leer- en aandachtspunten

De promotie van Trek aan de Bel binnen en buiten de organisatie blijft een aandachtspunt. In 2017 zullen twee vrijwilligers de klinieken en de ambulante teams bezoeken om het nut van Trek aan de Bel te bespreken met cliënten en hulpverleners. Daarbij kan Trek aan de Bel cliënten helpen om de kliniek eerder te verlaten. Ook wordt in 2017 een onderzoek opgestart om Trek aan de Bel te optimaliseren.

Referenties

<http://www.vnn.nl/advies-hulp/volwassenen/hulp-bij-verslaving/trek-aan-de-bel/>
Telefoonnummer Trek aan de bel: 0800 – 020 27 21